

AZ OTP BANK NYRT. ETIKAI BEJELENTÉSI RENDSZERE

Az OTP Bank Nyrt. (továbbiakban: Bank) az **Etikai Kódexében meghatározott értékek vélt vagy valós megsértésének bejelentésére**, a bejelentések kezelésére alkalmas rendszert (továbbiakban: etikai bejelentési rendszer) hozott létre.

A Bank Etikai Kódexe megtalálható minden OTP Bankfiókban, illetve elérhető a Bank honlapján (<https://www.otpbank.hu/portal/hu/EtikaiKodex>).

A jelen tájékoztató (továbbiakban: Tájékoztató) célja az etikai bejelentési rendszer működésére, a bejelentéssel kapcsolatos eljárásra vonatkozó szabályok bemutatása.

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy amennyiben Ön *panaszt kíván tenni* – azaz elégedetlenségét szeretné kifejezni a Bank termékével vagy szolgáltatásával kapcsolatban, továbbá kifogásolni kívánja a Bank szerződéskötést megelőző, a szerződés megkötésével, annak teljesítésével, a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződést érintő jogvita rendezésével összefüggő tevékenységét vagy mulasztását – kérjük, tanulmányozza át a Bank Panaszkezelési Szabályzatát (<https://www.otpbank.hu/portal/hu/Kapcsolat/Panaszkezeles>).

A bejelentő személyazonosságát, a bejelentéseket, megkereséseket és vizsgálatokat a Bank minden esetben bizalmasan kezeli, a vonatkozó jogszabályok és banki belső szabályozó dokumentumok betartásával a bejelentő védelme mellett. Az etikai bejelentési rendszer úgy került kialakításra, hogy a – nem névtelen – bejelentő személyét a bejelentést vizsgálókon kívül más nem ismerheti meg. A bejelentést vizsgálók a vizsgálat lezárásáig vagy a kivizsgálás eredményeképpen történő formális felelősségre vonás kezdeményezéséig a bejelentés tartalmára és a bejelentéssel érintett személyekre vonatkozó információkat kötelesek titokban tartani, és azokat – a bejelentéssel érintett személy tájékoztatása kivételével – nem oszthatják meg a Bank más szervezeti egységével vagy munkatársával sem.

A bejelentő diszkriminációval, tisztességtelen bánásmóddal szemben védelmet élvez, a bejelentésének megtétele okán hátrányos megítélése, megkülönböztetése tiltott. Ugyanakkor a rosszhiszemű bejelentő alaptalan bejelentése nem kívánt jelenség, az alaptalan és rosszhiszemű bejelentés megtétele (rágalmazás) jogi következményekkel járhat.

Az etikai bejelentővonal működtetésének célja, hogy a bejelentő valós, az Etikai Kódexet ténylegesen sértő eseményekre hívhassa fel a figyelmet. Ezért a bejelentőnek nyilatkoznia kell arról bejelentése megtételekor, hogy a bejelentést jóhiszeműen teszi olyan körülményekről, amelyekről tudomása van, vagy kellő alappal feltételezi, hogy azok valóságok.

Az etikai problémák anonim bejelentése lehetséges. Ez esetben figyelembe kell venni, hogy ilyen bejelentés esetében előfordulhat, hogy nem lehetséges beszerezni azokat a további információkat, amelyek a probléma kivizsgálásához és megoldásához szükségesek, ezért az a Bank kérése, hogy az anonimitás fenntartása mellett a bejelentő adjon meg elérhetőséget, hogy a szükséges információkat a Bank elkérhesse, illetve a vizsgálat eredményéről tájékoztatni tudja.

1. A bejelentés módja

A bejelentés kizárólag az alábbi csatornákon tehető meg:

szóban

- (i) személyesen munkaidőben a Compliance és Biztonsági Igazgatóságon;
- (ii) telefonos ügyfélszolgálaton, hétfőtől péntekig 8:00-20:00 óráig a Bank etikai telefonszámán, a +36 1 366 6768 számon;

írásban

- (iii) levélben a Compliance és Biztonsági Igazgatóságnak címezve (1131 Budapest, Babér utca 9.)
- (iv) e-mailben az etika@otpbank.hu e-mailcímmre.

A telefonos ügyfélszolgálaton tett bejelentések hanganyagát a Bank rögzíti.

2. A bejelentés rögzítése

A Bank zárt rendszerben rögzíti és kezeli a bejelentéseket.

Ha a bejelentés részben vagy egészben nem az Etikai Kódexében meghatározott értékek vélt vagy valós megsértéséről szól (a sérelmezett tevékenység, esemény, állapot nem sérti az Etikai Kódexet), akkor a bejelentés (vagy érintett része) a Bank illetékes szervezeti egysége részére továbbításra kerül a megfelelő eljárás lefolytatása végett. Ezt követően a Bank a továbbításról értesíti a bejelentőt a bejelentő által megadott elérhetőségen, és vizsgálat nélkül lezárja a bejelentést (vagy érintett részét).

3. A bejelentés vizsgálata

A Bank törekszik a bejelentések hatékony és gyors kezelésére azzal, hogy a bejelentés kivizsgálására annak beérkezésétől számított 30 (harminc) nap áll rendelkezésére, amely határidőtől – az anonim bejelentő által megtett bejelentés kivételével – csak különösen indokolt esetben, a bejelentő egyidejű tájékoztatása mellett térhet el. A vizsgálat időtartama a 3 (három) hónapot nem haladhatja meg.

A bejelentést – az alábbiak kivételével – a Bank kivizsgálja. A vizsgálatot a Bank Compliance és Biztonsági Igazgatósága végzi, érintettsége esetén pedig az Elnök-vezérigazgató és/vagy az általa kijelölt személy. A vizsgálatba a Bank egyéb szervezeti egységei bevonhatóak, ha a vizsgálat lefolytatása szempontjából az indokolt és szükséges.

A bejelentés vizsgálata mellőzhető, ha:

- a közérdek vagy a nyomós magánérdek sérelme a bejelentéssel érintett személy jogainak korlátozásával nem áll arányban;
- a bejelentés korábbival azonos tartalmú, ugyanazon bejelentő által tett ismételt bejelentés;
- a bejelentés a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított 6 (hat) hónap után történik.

Ha a bejelentés nem tartalmaz elegendő információt annak érdemi kivizsgálásához, a Bank megkeresheti a bejelentőt a hiányzó adatok pótlása érdekében.

A bejelentéssel érintett személy a vizsgálat megkezdésekor részletes tájékoztatást kap a rá vonatkozó bejelentésről, az EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2016/679 sz. a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése

tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályaon kívül helyezéséről szóló RENDELETE (Általános Adatvédelmi Rendelet) alapján megillető jogairól, valamint az adatai kezelésére vonatkozó szabályokról. A bejelentéssel érintett személy tájékoztatására kivételesen, indokolt esetben később is sor kerülhet, ha az azonnali tájékoztatás valószínűsíthetően lehetetlenné tenné vagy komolyan veszélyeztetné, illetőleg megghiúsítaná a bejelentés kivizsgálását. Ilyen esetekben a Banknak megfelelő intézkedéseket kell hoznia – az információk nyilvánosan elérhetővé tételét is ideértve – az érintett jogainak, szabadságainak és jogos érdekeinek védelme érdekében.

A tisztességes eljárás követelményének megfelelően a Bank biztosítja, hogy a bejelentéssel érintett személy a bejelentéssel kapcsolatos álláspontját akár jogi képviselője útján is kifejtse, és azt bizonyítékokkal támassza alá.

A vizsgálatot a Bank döntéssel zárja le: megállapítja, hogy történt vagy nem történt etikai vétség.

A bejelentésben foglalt magatartás miatt a vizsgálat alapján a Bank a szükséges intézkedéseket megteszi – így például a munkaviszonyra vonatkozó szabályoknak megfelelően munkáltatói intézkedést alkalmazhat, büntetőeljárást kezdeményezhet.

A Bank a bejelentőt és a bejelentéssel érintett személyt a vizsgálat eredményéről, valamint a bejelentőt a megtett intézkedésekről is tájékoztatja.

Ha a bejelentés kapcsán lefolytatott vizsgálat eredményével a bejelentő vagy a bejelentéssel érintett személy nem ért egyet, úgy a Bank Etikai Bizottságához fordulhat, amely másodfokon vizsgálja az ügyet és hoz döntést: megállapítja, hogy történt vagy nem történt etikai vétség.

3. Adatkezelés, személyes adatok¹ védelme

A bejelentéssel kapcsolatos adatkezelésre vonatkozó szabályokat és az Általános Adatvédelmi Rendelet alapján az adatkezeléssel érintett személy jogaira vonatkozó tájékoztatást az Adatkezelési tájékoztató tartalmazza.

¹ személyes adat: azonosított vagy azonosítható természetes személyre („érintett”) vonatkozó bármely információ; azonosítható az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely azonosító, például név, szám, helymeghatározó adat, online azonosító vagy a természetes személy testi, fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára vonatkozó egy vagy több tényező alapján azonosítható.